

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง ผู้วิจัยได้จำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเป็น 2 ตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของเรือโดยสารท่องเที่ยว ได้แก่

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
เพศ	
ชาย	90.9
หญิง	9.1
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	28.2
20 – 40 ปี	41.8
41 – 50 ปี	30.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17.3
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	82.7
รายได้ต่อเดือน	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	41.8
มากกว่า 10,000 บาท	58.2
วัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง	
ท่องเที่ยว	41.8
พักผ่อน	30.0
อื่น ๆ (ทำธุรกิจ)	28.2
รวม	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 90.9 อายุระหว่าง 20 – 40 ปี ร้อยละ 41.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 82.7 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 58.2 และมีวัตถุประสงค์หลักของการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว ร้อยละ 41.8

ตารางที่ 2 ลักษณะการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

ลักษณะการใช้บริการ	ร้อยละ
สถานภาพ	
เป็นนักท่องเที่ยว	100
เป็นข้าราชการ/ นักธุรกิจ	0.0
อื่น ๆ	0.0
ประสบการณ์	
ต่ำกว่า 5 ปี	36.4
2.5 – 10 ปี	34.5
มากกว่า 10 ปี	29.1
ช่วงเวลา	
ช่วงวันเวลาราชการ	28.2
ช่วงวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์	30.0
ช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์	41.8
การติดต่อ	
มาติดต่อด้วยตนเอง	100.0
ติดต่อทางโทรศัพท์	0.0
ติดต่อโดยวิธีอื่น ๆ (ทาง E-Mail)	0.0
รวม	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ให้บริการทุกคนเป็นนักท่องเที่ยว มีประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยวน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 36.4 มาใช้บริการในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ ร้อยละ 41.8 โดยมาติดต่อด้วยตนเอง เนื่องจากวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์เป็นวันที่หยุดยาวกว่าวันธรรมดา นักท่องเที่ยวสามารถมาพักผ่อนหรือท่องเที่ยวได้ยาวนานกว่าปกติไม่ต้องเป็นห่วงกังวลเรื่องหน้าที่การงาน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. สภาพความมั่นคงแข็งแรงและความปลอดภัย	0.9	51.8	45.5	1.8
2. สิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าเทียบเรือ เช่น ลานจอดรถ ห้องสุขา	0.9	73.7	23.6	1.8
3. ความกว้างของช่องทางเดินบริเวณท่าเทียบเรือ	2.7	74.5	22.7	-
4. ความแออัดของผู้โดยสารช่วงเทศกาลวันหยุด	-	20.9	62.7	16.4

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจความกว้างของช่องทางเดินบริเวณท่าเทียบเรือร้อยละ 74.5 มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าเทียบเรือร้อยละ 73.7 พึงพอใจต่อสภาพความมั่นคงแข็งแรงและความปลอดภัยร้อยละ 51.8 ความแออัดของผู้โดยสารช่วงเทศกาลวันหยุดร้อยละ 20.9 และพึงพอใจน้อยต่อความแออัดของผู้โดยสารช่วงเทศกาลวันหยุดร้อยละ 16.4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	-	20.9	50.9	28.2
2. กริยามารยาท	-	14.5	50.0	35.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	10.0	26.4	63.6
4. การให้คำแนะนำในการขอรับบริการ	-	25.2	69.)	5.5
5. การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	-	24.5	68.2	7.3
6. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	-	10.0	35.5	54.5
7. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	-	25.5	48.2	26.4
8. ความเสมอภาคในการให้บริการ	-	27.5	64.5	8.2
9. ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	-	18.2	80.0	1.8
10. การกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เช่น ระยะเวลาในการเดินทาง	-	3.6	60.9	35.5

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประเด็นที่พึงพอใจน้อยมากที่สุดคือในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 63.6 และความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการร้อยละ 54.5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อระเบียบปฏิบัติของการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

ความพึงพอใจต่อระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ความสามารถในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	0.0	12.7	60.9	26.4
2. ความสามารถในการให้บริการที่ตรงเวลา	0.0	15.5	64.5	20.0
3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.6	51.8	39.1	5.5
4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	1.8	50.9	42.7	4.5
5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า	14.5	52.7	31.88	0.9
6. การใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร	0.0	8.2	83.6	8.2
7. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กฎระเบียบปฏิบัติให้ผู้รับบริการทราบ	0.0	0.9	76.4	22.7

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ และความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับดี ร้อยละ 52.7, 51.8 และ 50.9 ตามลำดับ ส่วนระเบียบปฏิบัติด้านอื่น ๆ นอกจาก 3 ด้านที่กล่าวมาอยู่ในระดับปานกลางสำหรับด้านที่ผู้ให้บริการพึงพอใจน้อยได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กฎระเบียบปฏิบัติให้ผู้รับบริการทราบ ร้อยละ 26.4 และ 22.7 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวทำให้เกิดคำถามขึ้นว่าเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลือกความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เกณฑ์ใดที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์สัดส่วนจำนวนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัจจัยที่เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ โดยจะใช้วิธีการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการทดสอบแบบไบนอมิยัล (Binomial Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1

H_0 : เพศต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศไม่ต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ

ด้าน	เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	p
1. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	100	2.43	.39	-3.11	.00
	หญิง	10	2.92	.54	-2.82	
2. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	ชาย	100	3.06	.49	-1.51	.13
	หญิง	10	3.31	.43	-1.69	
3. ความพึงพอใจต่อระเบียบปฏิบัติการให้บริการ	ชาย	100	2.76	.41	-2.67	.00
	หญิง	10	3.12	.41	-2.69	

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน ($0.13 > 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าเพศต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการที่เป็นหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่เป็นชาย

สมมติฐานข้อที่ 2

H_0 : รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ไม่ต่างกันความพึงพอใจการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามรายได้

ด้าน	รายได้	n	$\bar{X}$	SD	t	p
1. ความพึงพอใจต่อสิ่ง	น้อยกว่า 10,000 บาท/ เดือน	46	2.45	.40	-0.37	.70
อำนวยความสะดวก	มากกว่า 10,000 บาท/ เดือน	64	2.48	.45		
2. ความพึงพอใจต่อ	น้อยกว่า 10,000 บาท/ เดือน	46	2.94	.47	-2.57	.01
การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	มากกว่า 10,000 บาท/ เดือน	64	3.18	.49		
3. ความพึงพอใจต่อ	น้อยกว่า 10,000 บาท/ เดือน	46	2.60	.32	-4.32	.00
ระเบียบปฏิบัติการให้บริการ	มากกว่า 10,000 บาท/ เดือน	64	2.92	.44		

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ($0.70 > 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่ารายได้ต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ

สมมติฐานข้อที่ 3

H_0 : ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมฉบัง-เกาะช้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาไม่ต่างกันความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมฉบัง-เกาะช้างแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้าน	รายได้	n	$\bar{X}$	SD	t	p
1. ความพึงพอใจต่อ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	2.56	.52	1.00	.31
สิ่งอำนวยความสะดวก	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	91	2.45	.41		
2. ความพึงพอใจต่อ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	3.17	.38	.90	.36
การปฏิบัติของ	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญา	91	3.06	.51		
เจ้าหน้าที่	ตรี	19	2.89	.28	1.13	.25
3. ความพึงพอใจต่อ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	91	2.76	.45		
ระเบียบปฏิบัติการ	ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี					
ให้บริการ						

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ($0.31 > 0.05$) , ($0.36 > 0.05$) , ($0.25 > 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4

H_0 : ช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ช่วงอายุไม่ต่างกันความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามช่วงอายุ

ด้าน	รายได้	n	$\bar{X}$	SD	t	p
1. ความพึงพอใจต่อ	ต่ำกว่า 20 ปี	31	2.49	.45	.26	.76
สิ่งอำนวยความสะดวก	20-40 ปี	46	2.44	.32		
	41-50 ปี	33	2.50	.53		
2. ความพึงพอใจต่อ	ต่ำกว่า 20 ปี	31	2.93	.49	18.33	.00
การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่	20-40 ปี	46	2.91	.45		
	41-50 ปี	33	3.46	.29		
3. ความพึงพอใจต่อ	ต่ำกว่า 20 ปี	31	2.67	.32	35.31	.00
ระเบียบปฏิบัติการ	20-40 ปี	46	2.58	.35		
ให้บริการ	41-50 ปี	33	3.19	.31		

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ($0.76 > 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ

สมมติฐานที่ 5

H_0 : ประสิทธิภาพต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสิทธิภาพไม่ต่างกันความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้างแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวจำแนกตามประสิทธิภาพ

ด้าน	ประสิทธิภาพ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
1. ความพึงพอใจต่อ	ต่ำกว่า 2 ปี	40	2.45	.41	.50	.60
สิ่งอำนวยความสะดวก	2.5 - 5 ปี	38	2.44	.36		
สะดวก	มากกว่า 5 ปี	32	2.53	.52		
2. ความพึงพอใจต่อ	ต่ำกว่า 2 ปี	40	2.96	.47	22.34	.00
การปฏิบัติของ	2.5 - 5 ปี	38	2.87	.47		
เจ้าหน้าที่	มากกว่า 5 ปี	32	3.49	.20		
3. ความพึงพอใจต่อ	ต่ำกว่า 2 ปี	40	2.63	.32	41.59	.00
ระเบียบปฏิบัติการ	2.5 - 5 ปี	38	2.59	.34		
ให้บริการ	มากกว่า 5 ปี	32	3.23	.24		

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ($0.60 > 0.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าประสิทธิภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ

สมมติฐานที่ 6

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านลักษณะการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการไม่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ทดสอบค่าเฉลี่ยคะแนนสถานภาพของผู้ใช้บริการ การติดต่อใช้บริการ

ลักษณะการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
เป็นนักท่องเที่ยว	110	100
เป็นข้าราชการ/ นักธุรกิจ	0.0	0.0
อื่น ๆ	0.0	0.0
การมาติดต่อ		
มาติดต่อด้วยตนเอง	110	100
ติดต่อทางโทรศัพท์	0.0	0.0
ติดต่อโดยวิธีอื่น ๆ (E-Mail)	0.0	0.0
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าข้อมูลตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวซึ่งได้แก่สถานภาพของผู้ใช้บริการ การติดต่อใช้บริการ ไม่สามารถทดสอบวิเคราะห์ความแปรปรวนได้ เนื่องจากมีผู้ตอบการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในลักษณะเดียวกันทั้งหมด ข้อมูลที่ได้จึงไม่มีความแปรปรวน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 6